Kurzanleitung: Zusammenarbeit mit Symantec™
Partnerausgabe

Inhalt

Confidence in a connected world. symantec™

Überarbeitet: Juli 2009

Inhalt

(Klicken Sie auf einen Link, um den betreffenden Abschnitt anzuzeigen)

Verwendung dieser Kurzanleitung

Häufig gestellte Fragen

Hilfreiche Links

Bestellung

Rückgaben

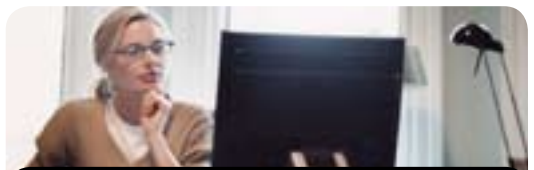
Maintenance-/Supportverlängerung

Lizenzprogramme

• Express • Rewards • Government •Academic
•Academic Subscription • Enterprise Options

Lizenzportal und Lizenzübertragungen

• Lizenzportal • Lizenzübertragungen



Produkt-Upgrades

Kundenservice

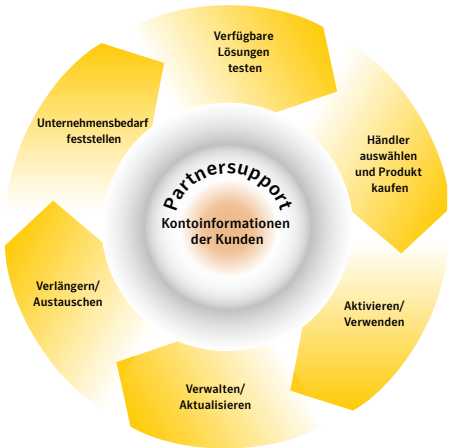
Technischer Support

Partnerprogramme und Vorteile

Verwendung dieser Kurzanleitung

Überarbeitet: November 2008

Die Kurzanleitung ist eine Online-Ressource, die Ihnen dabei hilft, schnell und problemlos Antworten auf allgemeine Fragen zur Zusammenarbeit mit Symantec zu finden. Sie umfasst eine kurze Übersicht über sämtliche Phasen des Produktkaufs mit Links zu weiteren Informationen sowie zu Kontaktinformationen, über die Sie zusätzliche Hilfe erhalten. Außerdem finden Sie dort Einführungen und Links zu partnerspezifischen Ressourcen.



Produktkaufzyklus von Kunden

Mehrere einfache Methoden zur Themensuche

- Verwenden Sie die Suchfunktion von Adobe Reader, auf die Sie über das Menü "Bearbeiten" am oberen Bildschirmrand zugreifen können.
- Klicken Sie auf eine der rechts angezeigten Registerkarten.
- Zum Zugriff auf Unterthemen klicken Sie auf die entsprechenden Registerkarten am oberen Rand der Hauptthemenseiten.
- Klicken Sie auf Schaltflächen im Inhaltsverzeichnis – am unteren Seitenende finden Sie einen Link, der Sie zum Inhaltsverzeichnis zurückbringt.
- Suchen Sie nach Ihrer Frage in den **häufig gestellten Fragen**, und klicken Sie auf die Frage, um die Antwort anzuzeigen.

Hilfreiche Links

Wenn Sie genau wissen, wonach Sie suchen, können Sie mithilfe der – nach Kategorien geordneten – Links auf dieser Seite die gewünschten Informationen mit nur einem Mausklick aufrufen.

Zahlreiche Links leiten Sie zum **PartnerNet** weiter, dem Symantec-Portal für ein breites Spektrum partnerspezifischer Informationen. Anweisungen für den Zugriff auf das PartnerNet finden Sie auf der Registerkarte "Partnerprogramme" auf **Seite 33** dieser Kurzanleitung.

Ein hervorragendes Schulungs-Tool

Neu im Team? Müssen Sie sich schnell über Symantec-Prozesse informieren? Lesen Sie die Kurzanleitung komplett durch, und Sie erhalten schnell einen umfassenden Überblick. Registerkarten, "Fortsetzung"-Links und blaue Pfeile am unteren Ende der Anleitung erleichtern die Navigation durch die Seiten.

Manager können diese Kurzanleitung zur Schulung neuer Teammitglieder verwenden und sollten auf ihrer internen Website einen entsprechenden Link platzieren, so dass Benutzer regelmäßig und schnell dorthin zurückkehren können.

Lesezeichen für die Kurzanleitungs-URL

Kehren Sie problemlos und regelmäßig zur Kurzanleitung zurück. Legen Sie ein Lesezeichen für diese URL an: http://go.symantec.com/partnerguide

Teilen Sie uns Ihre Meinung mit

Sprechen Sie uns Ihr Lob aus oder lassen Sie uns wissen, wie wir die Kurzanleitung noch besser machen können. Klicken Sie auf das Symbol, das Sie auf den meisten Seiten finden, und füllen Sie einen kurzen Kommentarzettel aus, oder fügen Sie eine eigene Mitteilung hinzu. Wir sind sehr an Ihrer Meinung interessiert!

Häufig gestellte Fragen ▶

Überarbeitet: Juli 2009

Häufig gestellte Fragen

(Klicken Sie auf eine Frage, um den betreffenden Abschnitt anzuzeigen)

- Wie hilft diese Kurzanleitung mir und meinen Kunden, optimalen Nutzen aus der Interaktion mit Symantec zu ziehen?

Bestellungen und Rücksendungen

- Wie reiche ich eine Bestellung für den Erwerb von Symantec-Software oder -Services ein?
- Gibt es einen Angebotsgenerator, der mir bei der Ausarbeitung von Angeboten und Bestellungen hilft?
- Wie kann ich Verzögerungen bei der Auftragsbearbeitung vermeiden?
- Wie gehe ich vor, wenn ich Symantec-Produkte exportieren, re-exportieren oder übertragen will?
- Was muss ich in Bezug auf die Einhaltung von Handelsbestimmungen wissen?
- Wie beantrage ich eine Rücksendung oder Rückerstattung für ein Symantec-Produkt?

Verlängerungen

- Wie werden Maintenance- und Supportverträge für Kunden verlängert?
- Was ist die Verlängerungs-ID (Renewal ID) und wie finde ich sie?
- Wie kann ich einem Kunden, dessen Maintenance/Support abgelaufen ist, bei der Vertragsverlängerung helfen?

Lizenzprogramme

- Welche Optionen für Mengenrabatte gibt es?
- Wie kann ein Kunde ohne verbindliche Kaufverpflichtung Preisnachlässe erzielen?
- Wie kann ein Großkunde den Einkauf zentralisieren und Preisnachlässe erzielen?
- Wie kann ein Behördenkunde oder eine gemeinnützige Organisation Preisnachlässe erzielen, ohne sich vertraglich zu verpflichten?
- Wie kann eine akademische Einrichtung Preisnachlässe erzielen, ohne sich vertraglich zu verpflichten?
- Wie können akademische Einrichtungen Lizenzen und Support auf Abonnementbasis erwerben?
- Wie macht es Symantec globalen Unternehmen einfacher, Software für große, dezentrale Projekte zu kaufen und zu installieren?

Lizenzportal

- Wie kann ich am einfachsten auf das Lizenzportal zugreifen?
- Wo finde ich Einzelheiten zur Lizenzverwaltung?
- Wie helfe ich meinen Kunden dabei, neue Software zu aktivieren oder vorhandene Lizenzen zu verwalten?

Lizenzübertragung

- Wie helfe ich meinen Kunden, eine aktuelle Softwarelizenz und die noch verbleibende Supportdauer von einem Computersystem auf ein anderes zu verschieben?
- Wo finde ich das Arbeitsblatt zur Lizenzübertragung?

Software-Versions-Upgrade

- Was ist ein Software-Versions-Upgrade und wer hat Anspruch darauf?
- Wie erfahren Kunden, dass sie Anspruch auf ein Upgrade haben?

Kundenservice und Technischer Support

- Wie erhalte ich Antworten auf nicht-technische Fragen?
- Wie erhalte ich Antworten auf technische Fragen?
- Gibt es besondere Optionen für technischen Support nur für Partner?

Partnerprogramme und Vorteile

- Welche Programme stehen Symantec-Partnern zur Verfügung?
- Welche Softwarevorteile stehen Partnern zur Verfügung? Kann ich kostenlose Software für mein Unternehmen oder zu Vorführzwecken bei Kunden erhalten?
- Welche Schulungs- und Zertifizierungsprogramme gibt es für Partner?
- Was ist das PartnerNet und wie erhalte ich Zugriff darauf?

Hilfreiche Links

Überarbeitet: November 2008

Unternehmensinformationen

- **Hauptgeschäftsstandort**
  http://www.symantec.com/de/de/business/index.jsp
- **Aktuelle Unternehmensnachrichten**
  http://www.symantec.com/de/de/about/news/index.jsp

PartnerNet

Informationsportal für Teilnehmer am Symantec Partner Program

- **PartnerNet-Startseite**
  https://partnernet.symantec.com
- **PartnerNet-Login**
  https://partnernet.symantec.com
- **Nach dem Einloggen** können Sie nach Dokumenten zu Ihrem Thema suchen

Bestellung

- **Anzeigen aktueller Preislisten** oder Nachschlagen von SKUs
  https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Licensing/PriceLists.jsp
- **Angebotsgenerator** – Tool in verschiedenen Landessprachen zur Erstellung von Angeboten mit unverbindlichen Preisempfehlungen für Kunden
  https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Licensing/QuoteGenerator.jsp
- **Symantec Product Advisor und Symantec Product Configurator** – Tools, die Sie nutzen können, um Ihre Kunde gemäß den Erfordernissen ihrer Unternehmen bei der Entscheidungsfindung zu unterstützen
  https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Tools/Advisor.jsp
- **Hardwaremodellübersicht** – Server- und Prozessorübersicht / NDMP-Übersicht
  https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Licensing/PriceLists.jsp
- **SymBrain** – Interaktives Tool für die Lösungs- und Projektplanung
  https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Training/SymBrain.jsp

Lizenzierung

- **Übersicht über Lizenzprogramme** mit Links zu einzelnen Programmen und zugehöriger Dokumentation
  https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Licensing/Home.jsp
- **Lizenzportal** für die Aktivierung von Software und die Verwaltung von Lizenzen
  https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Licensing/Portal.jsp
- **Das Benutzerhandbuch für das Lizenzportal und die Lizenzverwaltung** hilft bei der optimalen Nutzung des Portals
  https://licensing.symantec.com/helpdocs/LicPortal_LicMgmtUserGuide.pdf
- **Die Lizenzübertragungsrichtlinie** regelt die Übertragung von Symantec-Software zwischen Hardwarekomponenten innerhalb von IT-Umgebungen
  https://partnernet.symantec.com/Partnernet/Resource/Resource.jsp?itemname=transfer%20policy&src=search

Fortsetzung ▶

Überarbeitet: November 2008

Hilfreiche Links (Fortsetzung)

- **Arbeitsblatt zur Lizenzübertragung** – wird beim Einreichen von Übertragungsanforderungen verwendet https://partnernet.symantec.com/Partnernet/Resource/Resource.jsp?itemname=transfer%20policy&src=search
- **MySymantec –** Anmeldung beim Rewards-Programm, Verfolgung anstehender Verlängerungen, Anzeige und Verwaltung von Produktlizenzen und Maintenance-Verträgen https://mysymantec.symantec.com/buyingprogram/login/init.do

Produkt-Upgrades

- **Durchführen von Software-Upgrades** auf die neueste Version http://www.symantec.com/de/de/business/products/licensing/upgrades/index.jsp
- **Siehe auch o. g. Links zum Lizenzportal und zu MySymantec**

Technischer und nicht-technischer Support

- **Zugriff auf partnerspezifische** technische Supportinformationen https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Program/TechSupport.jsp
- **Seiten zum allgemeinen technischen Support** auf Symantec.com http://www.symantec.com/de/de/business/support/index.jsp
- **MySupport** – Portal, in dem Partner und Kunden Supportfälle online erstellen, aktualisieren und verwalten können https://mysupport.symantec.com
- **Kundenservice** für nicht-technische Fragen zur Lizenzierung und zu Seriennummern für Unternehmensprodukte von Symantec http://www.symantec.com/de/de/business/support/assistance_information.jsp
- **Customer Care Information Center** http://www.symantec.com/de/de/business/support/assistance_information.jsp
- **Supportrichtlinien** www.symantec.com/business/support/support_policies.jsp

Partnerprogramme, Vorteile und Schulungen

- **Beschreibung des Symantec Partner Program** einschließlich der Teilnahmevoraussetzungen und der Vorteile einer Mitgliedschaft http://www.symantec.com/de/de/partners/programs/index.jsp
- **Die Kurzanleitung zum Technischen Support für Partner** fasst Optionen zusammen, die im Rahmen des Symantec Partner Program zur Verfügung stehen http://www.symantec.com/de/de/partners/tools/index.jsp
- **Die Kurzanleitung zu Softwarevorteilen für Partner** enthält Einzelheiten zu kostenloser oder vergünstigter Software, die im Rahmen des Symantec Partner Program erhältlich ist http://www.symantec.com/de/de/partners/tools/index.jsp
- **Spezialisierungen,** mit deren Hilfe Sie Ihren Partnerstatus verbessern und Kunden auf sich aufmerksam machen können https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Program/Specializations.jsp
- **Schulungsmöglichkeiten –** Module, Kurse, Programmvoraussetzungen und Prüfungen https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Training/Home.jsp
- **Vertriebsakkreditierung** durch das Symantec Sales Expert Program (SSE) https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Training/Sales.jsp
- **Technische Akkreditierung** durch das Symantec Technical Specialist Program (STS) https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Training/Ste.jsp
- **Verkaufs-Tools** – Unterstützung in jeder Phase des Verkaufszyklus https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Tools/SalesTools.jsp
- **Marketing-Tools,** mit denen Sie Ihre Marketing-Pläne entwickeln und optimieren, Nachfrage erzeugen, neue Märkte erschließen, Marketing-Material erstellen sowie Veranstaltungen organisieren und besuchen können https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Tools/MarketingTools.jsp

Fortsetzung ▶

Überarbeitet: November 2008

Hilfreiche Links (Fortsetzung)

Informationen zu Produkten und Services

- **PartnerNet-Hauptseite für Produkte und Services**
  https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Product/Home.jsp?_DARGS

Symantec.com-Seiten

- **Unternehmensprodukte und -lösungen von Symantec**
  http://www.symantec.com/de/de/business/products/index.jsp
- **Symantec Global Services**-Angebote
  http://www.symantec.com/de/de/business/services
- **Artikel und Webcasts für Endanwender** helfen Ihnen und Ihren Kunden, mehr über Lösungen und Probleme zu erfahren
  http://www.symantec.com/de/de/business/solutions/library
- **Branchenspezifische Symantec-Lösungen**
  http://www.symantec.com/de/de/business/solutions/industries.jsp

Testen von Symantec-Produkten

- **Testversion-Downloads** für Sie und Ihre Kunden, damit Sie die Software vor dem Kauf ausprobieren können
  http://www.symantec.com/de/de/business/products/licensing/trialware.jsp

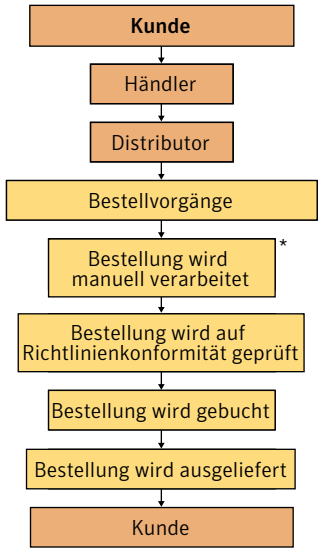
Bestellung

Überarbeitet: Juli 2009

Verarbeitete Bestellungen

- **Standardtransaktion**—ist in der Regel mit einer einmaligen Zahlung verbunden und wird direkt von einem Händler oder Distributionspartner im Rahmen des Express, Rewards, Government oder Academic Licensing Program vorgenommen
- **Standortlizenz**—kann über einen Channel-Partner im Rahmen des Enterprise Options Licensing Program erworben werden
- **Maintenance-/Supportverlängerungen**—für alle Symantec-Softwareprodukte
- **Services**—umfasst Bestellungen für Beratung, Schulung und ausgelagerte Sicherheitsservices

Standardprozess für Channel-Bestellungen



*Dieser Schritt entfällt für elektronische Bestellungen.

Einreichen von Bestellungen

Händler müssen Bestellungen bei ihren Distributoren nach deren geltenden Bestellverfahren einreichen, die den Bestellanforderungen von Symantec entsprechen. Wir empfehlen allen Partnern, sich mit diesen Anforderungen vertraut zu machen, um einen reibungslosen, zuverlässigen und fehlerfreien Bestellablauf zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie im PartnerNet. Suchen Sie dort nach Themen, die Sie interessieren.

Die meisten Verzögerungen bei Bestellungen sowie andere Probleme entstehen, weil wichtige Bestellanforderungen nicht erfüllt wurden. Wir möchten Sie daher bitten, beim Ausfüllen der erforderlichen Informationen sorgfältig vorzugehen, um Verzögerungen zu vermeiden. Bei Problemen mit einer Bestellung erhalten Sie eine entsprechende Benachrichtigung, die je nach geltendem Lizenzprogramm oder Art der Transaktion mit der Anforderung von zusätzlicher Dokumentation verbunden sein kann.

Fortsetzung ▶

Überarbeitet: November 2008

Bestellungen (Fortsetzung)

Angebotsgenerator in der Landessprache

Mithilfe des **Angebotsgenerators von Symantec** können Sie Angebote mit unverbindlichen Preisempfehlungen für Ihre Kunden in der von ihnen bevorzugten Sprache erstellen: Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Spanisch, Portugiesisch (Brasilien), Niederländisch, Schwedisch, Koreanisch, Chinesisch (vereinfacht) und Chinesisch (traditionell). Angebote in der Landessprache können direkt vom Angebotsgenerator aus heruntergeladen, gedruckt, per E-Mail verschickt oder für den künftigen Gebrauch gespeichert werden.

Einhaltung von Handelsbestimmungen

Alle weltweit vertriebenen Symantec-Produkte unterliegen den US Export Administration Regulations (US-Bestimmungen zur Verwaltung des Exports, EAR) und dürfen nur bei Vorliegen einer Exportlizenz oder anderweitiger Dokumentation in ein Land außerhalb der USA exportiert, re-exportiert oder übertragen werden. Weitere Informationen finden Sie in den **US-Exportklassifizierungen** und in der Produktklassifizierungstabelle (Product Classification Matrix) unter "Exportbestimmungen". Zahlreiche Symantec-Produkte enthalten Verschlüsselungstechnologie und können daher zusätzlich den Export- und Importbestimmungen anderer Länder unterliegen. Die Einhaltung sämtlicher rechtlicher Bestimmungen liegt in der Verantwortung des Importeurs bzw. Exporteurs. Weitere Informationen finden Sie im **Merkblatt zur Einhaltung von Handelsbestimmungen für Partner**.

Falls Sie Hilfe bezüglich der Einhaltung von Handelsbestimmungen bei bestimmten Produkten benötigen, wenden Sie sich per E-Mail an **Product_Classification@Symantec.com**.

Bestellung

Fragen

Weitere Informationen zur Einreichung von Bestellungen erhalten Sie im **PartnerNet** oder von Ihrem Distributor.

Distributoren wenden sich an ihren Symantec Account Manager.

Kein Zugriff auf das PartnerNet? Auf **Seite 33** erfahren Sie, wie Sie den Zugriff beantragen können.

Informationen zu Rückgaben (RMA) ▶

Rückgaben

Überarbeitet: November 2008

RMA

Um ein Symantec-Produkt gegen Erstattung des Kaufpreises zurückzugeben, einen Maintenance-Vertrag zu kündigen oder eine Verlängerung zu stornieren, müssen Sie eine **Retourengenehmigung** (Return to Manufacturer Authorization, RMA) beantragen. Die Beantragung einer Retourengenehmigung leitet das Rückgabe- und Rückerstattungsverfahren ein und beschleunigt dessen Abwicklung.

Anfordern einer Retourengenehmigung

Händler müssen eine Retourengenehmigung bei ihrem Distributor anfordern. Distributoren wenden sich an ihren Symantec Partner Account Manager. Wenn Ihre Situation die Voraussetzungen für eine Retourengenehmigung erfüllt, reicht der zuständige Manager eine entsprechende Anforderung ein, um den Rückgabeprozess zu starten.

Rückgaben von Teilbestellungen (Rückgabe kompletter Bestellposten) sind bei allen Produkten zulässig. Rückgaben von Teilen eines Bestellpostens sind nicht zulässig. Die Anträge müssen eine klare Begründung für die Anforderung einer Retourengenehmigung enthalten, und in der nächsten Spalte müssen die Informationen zur ursprünglichen Bestellung angegeben werden.

Um einen Anspruch auf eine Retourengenehmigung geltend machen zu können, müssen folgende Gründe vorliegen:

- Bei der Bestellung ist ein Fehler unterlaufen (z. B. falsche Bestellmenge, falsche Teilenummer, Bestellung für falsche Plattform usw.), der innerhalb von 45 Tagen ab Rechnungsdatum festgestellt wird.
- Genehmigter Garantieanspruch (Nummer der technischen Supportanfrage erforderlich)
- Interne Korrekturen: Fehler in internen Symantec-Abläufen mit dem Resultat, dass eine Retourengenehmigung erforderlich ist, z. B. fehlerhafte Preisangebote oder Fehler bei der Auftragsannahme durch einen Symantec-Mitarbeiter (falsches Produkt oder falsche Menge geliefert, falsches Lizenzzertifikat, doppelte Bestellung usw.).

Beachten Sie, dass eine Retourengenehmigung nur erteilt werden kann, wenn eine entsprechende Genehmigung von Symantec vorliegt.

Für die Anforderung einer Retourengenehmigung erforderliche Informationen

Geben Sie bitte folgende Informationen an, damit wir Ihre Fragen schnell beantworten können.

- Kundennummer
- Zertifikatsnummer
- Referenznummer

RMA

Fragen

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Distributionspartner oder Ihrem Symantec Partner Account Manager.

Maintenance-/Supportverlängerung

Überarbeitet: November 2008

Symantecs wichtigstes Ziel ist es, Partner dabei zu unterstützen, ihren Kunden den ungehinderten Zugang zu den neuesten Support- und Maintenance-Angeboten zu ermöglichen.

Kunden erhalten rechtzeitig vor Ablauf ihres Maintenance-/Supportvertrags eine entsprechende Verlängerungsbenachrichtigung. Darüber hinaus erhalten einige große Partnerunternehmen Berichte zu demnächst ablaufenden Verträgen, deren ursprüngliche Bestellung von ihnen aufgegeben wurde.

Symantec Enterprise Technical Support-Angebote

Sie können Ihren Unternehmenskunden drei Arten von Verlängerungen anbieten:

Business Critical Services ist die höchste Servicestufe. Sie bietet individuell angepassten, proaktiven Support durch technische Experten. Dieser Service ist für Unternehmen gedacht, die jederzeit einen unterbrechungsfreien und sicheren Zugriff auf ihre Daten und Anwendungen benötigen.

Essential Support Services ist die empfohlene Mindestsupportstufe für die meisten Unternehmen. Essential Support Services bieten rund um die Uhr Zugang zu Symantecs technischen Experten, Software-Versions-Upgrade und schnelle Reaktionszeiten.

Basic Maintenance Services ist ein Einstiegsserviceangebot für Unternehmen, die Symantec-Produkte nur auf nicht unternehmenskritischen Systemen ausführen. Technischer Support per Telefon wird zu den üblichen Geschäftszeiten bereitgestellt.

Vereinfachter Verlängerungsprozess

Verlängerungsbestellungen werden auf die gleiche Weise wie Bestellungen für neue Produkte und Erstbestellungen für Maintenance-/Supportleistungen eingereicht. Symantec verwendet Verlängerungs-SKUs (Renewal SKUs) und die Verlängerungs-ID (Renewal ID), um Maintenance-Verlängerungen für Symantec-Produkte abzuwickeln.

Verlängerungs-SKUs (Renewal SKUs)

- Preislisten enthalten einjährige Verlängerungs-SKUs für die folgenden Lizenzprogramme: Express, Government, Academic, Rewards und Enterprise Options.
- Symantec akzeptiert ab sofort Bestellungen mit SKUs für den Erstkauf von Maintenance, SKUs für Maintenance-Verlängerungen und SKUs für Lizenzen auf demselben Bestellauftrag. Verlängerungsbestellungen müssen nicht separat eingereicht werden.

Verlängerungs-ID (Renewal ID)

- Die Verlängerungs-ID ist eine eindeutige Verlängerungskennung, die Benachrichtigungen und Angebote für Verlängerungen mit dem ursprünglichen Lizenzkauf verknüpft und so einen geschlossenen Kreislauf für Verkaufstransaktionen mit präzisen Kundendaten ermöglicht.
- Eine Verlängerungs-ID ist in den Verlängerungsbenachrichtigungen und -angeboten enthalten, die an Endanwender verschickt werden.
- Dies stellt den von Symantec bevorzugten Kaufnachweis (Proof of Purchase, POP) für die Verlängerung dar und wird in der Kopfzeile der Bestellung angegeben, um den Bestellvorgang zu vereinfachen.

Fortsetzung ▶

Überarbeitet: November 2008

Maintenance-/Supportverlängerung (Fortsetzung)

Renewal Support-Tools

- Der **Initial Maintenance SKU to Renewal SKU Mapping Report** ordnet die ursprüngliche SKU der Verlängerungs-SKU zu und ermöglicht die Konvertierung von Angeboten für den Erstkauf von Maintenance in Verlängerungen.
- Das **Renewal ID Status Tool** steht Partnern über das PartnerNet zur Verfügung. Partner, die eine Verlängerungs-ID von ihren Kunden erhalten haben, können die mit der Verlängerungs-ID verknüpfte SKU und Menge abrufen sowie den Status für jede Renewal-Zeile anzeigen.

Definitionen im Zusammenhang mit Verlängerungen

Eine einjährige Verlängerung bezieht sich auf die Verlängerung von Maintenance/Support um weitere 12 Monate.

Eine mehrjährige Verlängerung gilt für Zeiträume von 24 oder 36 Monaten (jeweils ein Vielfaches von 12 Monaten) und erscheint in Form einer einjährigen SKU, die mehrmals auf der Verlängerungsbestellung angegeben wird (für einige Produkte nicht verfügbar). Beim Erwerb einer Lizenz im Rahmen des Rewards Licensing Program wird das Maintenance-/Supportverlängerungsdatum mit dem Programmjahrestag des Kunden so koordiniert, dass die Laufzeiten zusammenfallen.

Eine verspätete Verlängerung kann zusätzliche Kosten nach sich ziehen. Weisen Sie Ihre Kunden auf Folgendes hin: Kunden, deren Maintenance-/Supportvereinbarungen nicht mehr gültig sind, können den Zugang zu den neuesten Produkt-Upgrades, Produktfunktionen und Reparaturen, auf die sie unter ihrer Maintenance-/Supportvereinbarung Anspruch haben, verlieren und so ihre Unternehmensumgebung unnötigen Risiken aussetzen.

Ein Partner-Bestellauftrag ist eine von einem Channel-Partner eingereichte offizielle Bestellung.

Ein Endkunden-Bestellauftrag ist eine direkt von einem Unternehmenskunden eingereichte Bestellung. Für umfangreiche, über einen Channel-Partner eingereichte Bestellungen muss zusätzlich zum Partner-Bestellauftrag u. U. ein Endkunden-Bestellauftrag abgegeben werden.

Dokumente für eine Verlängerungsbestellung

Für eine Verlängerungsbestellung ist der Kaufnachweis, vorzugsweise in Form einer Verlängerungs-ID, erforderlich. In Fällen, in denen die Verlängerungs-ID nicht verfügbar ist, akzeptiert Symantec auch alternative Formen des Kaufnachweises, u. a.:

- Symantec-Vereinbarungsnummer (SAN)*
- Lizenzreferenznummer, die in Berichten der Installationsdatenbank angegeben ist
- Zertifikatsnummer
- VIP oder Elite Vereinbarungs-/Vertragsnummer*
- Symantec-Auftragsnummer der ursprünglichen Bestellung

* Anhand dieser Formen des Kaufnachweises kann Symantec möglicherweise nicht genau erkennen, welche Lizenzen verlängert werden. Falls Symantec die Lizenzen nicht genau bestimmen oder ermitteln kann, wird die Bestellung zurückgestellt, während Symantec zusätzliche Informationen anfordert.

Maintenance-/Supportverlängerung

Fragen
Die Verlängerungsbenachrichtigung für Kunden enthält eine Anleitung zur Maintenance-/Supportverlängerung. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an den für Ihre Region zuständigen Ansprechpartner.

USA und Kanada:

Symantec Channel Inside Sales
+1 (888) 780 7962 oder **cis@symantec.com**

EMEA (Europa, Naher Osten, Afrika):

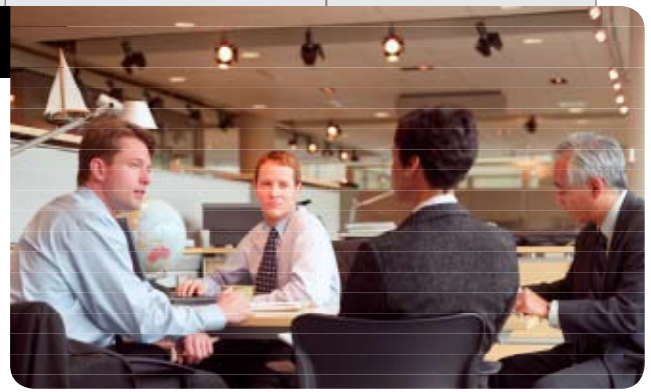
Verlängerungs-ID, Express, Kommerziell und Mittelstand:
csbrenewals@symantec.com.

Strategischer, benannter Account und Prämien:
emearenewal@symantec.com.

Asien/Pazifik und Japan:

APAC-Kontaktinformationen

Kontaktinformationen Japan



Lizenzprogramme

Überarbeitet: Juli 2009

Die Symantec-Lizenzprogramme machen es Kunden leicht, mit einfachen, rationalisierten Bestellprozessen, die auf kommerzielle Kunden, Behördenkunden und Bildungseinrichtungen jeder Größe zugeschnitten sind, Rabatte beim Kauf größerer Mengen zu erzielen. Kunden erhalten in allen Lizenzprogrammen eine Symantec-Vereinbarungsnummer (Symantec Agreement Number, SAN), über die sie all ihre Lizenzen und Verlängerungen, die sie im Rahmen eines der Lizenzprogramme erworben haben, anzeigen, aufzeichnen und verwalten können.

Der Rabattanspruch ist an die Menge der Transaktionen geknüpft, die Kunden mit Symantec abwickeln. Bei den meisten Lizenzprogrammen richten sich die Preisvorteile nach dem Umfang der jeweiligen Bestellung. Mit den Rewards- und Enterprise Options-Lizenzprogrammen können Unternehmen mit dezentralisiertem Einkauf den Wert von Bestellungen ihrer verbundenen Unternehmen problemlos zusammenlegen und auf diese Weise noch höhere Rabatte erzielen.

Programmelemente

Express	Rewards
Für **kleine und mittelständische** Unternehmen, die eine einfachere Methode zum Kauf einer bestimmten Anzahl von Lizenzen benötigen – ohne langwierige Vertragsverhandlungen. • Verfügbar für alle Symantec-Softwareprodukte • Geringe Mindestbestellmenge • Mengenrabatte für das Gesamtvolumen pro Kauf • Auf Zertifikaten basierendes Programm – (kein juristischer Vertrag erforderlich) • Einfacher Bestellprozess • Keine finanzielle Verpflichtung	Für **mittelständische und große** Unternehmen, die einen rationalisierten Kauf von Softwareprodukten mit Vorteilen wie Mengenrabatten, einer feststehenden Preisstruktur und der Flexibilität eines dezentralen Einkaufs bevorzugen. • Verfügbar für alle Symantec-Softwareprodukte • Belohnt kontinuierliche Mengeneinkäufe und langfristige Geschäftsbeziehungen • Einfache Vertragsabwicklung über das Internet • Kundenkontoverwaltung und -protokollierung über das Internet • Koordinierter Ablauf der Support- und Maintenance-Services • Einfacher Bestellprozess

Zusatzprogramme
Enterprise Options – Im Rahmen dieses Programms können Unternehmen innerhalb eines bestimmten Zeitraums Produkte, die einer spezifischen Symantec-Produktfamilie angehören, auf bestimmten Betriebssystemplattformen mit festen Rabattstufen bis zu einem gewissen Pauschalbetrag installieren. Im Vertrag detailliert festgelegt.
Government – Dieses Programm rationalisiert die Art und Weise, wie Behörden Produkte einkaufen – ohne juristische Verträge und mit einem vereinfachten Bestellprozess. Ähnlich wie Express. Steht genehmigten Regierungsstellen offen, einschließlich Behörden auf Bundes-, Länder- und Gemeindeebene.
Academic – Bietet staatlich anerkannten Bildungseinrichtungen und Wohltätigkeitsorganisationen eine standardisierte Methode zum Kauf von Symantec-Softwareprodukten. Keine juristischen Verträge. Ähnlich wie Express. Steht qualifizierten Bildungseinrichtungen und Wohltätigkeitsorganisationen offen.
Academic Subscription – Bietet staatlich anerkannten Bildungseinrichtungen eine flexible Möglichkeit zum Kauf von Softwarelizenzen auf Abonnementbasis, für die Essential Support (24x7) bereits im Kaufpreis inbegriffen ist. Jahresverträge. Steht staatlich anerkannten Bildungseinrichtungen offen.

Fortsetzung ▶

Überarbeitet: November 2008

Lizenzprogramme (Fortsetzung)

Elemente des Express und Rewards Program

Element	Express*	Rewards
Mindestbestellmenge	1 Server pro Transaktion oder 5 Lizenzen	6.000 Punkte bei Erstbestellung**
Vereinbarungstyp	Zertifikat	Online-Vertragsbedingungen
Rabatte	Pro Transaktion	Entsprechend den Programmbestimmungen/ gesammelten Punkten
Lizenzinstallationsrechte	Land, in dem Lizenzen gekauft werden	Entsprechend den Programmbestimmungen
Dezentrale Einkäufe (für Niederlassungen/verbundene Unternehmen)	Nein	Ja
Verfügbare Support- und Maintenance-Services	Ja	Ja
Automatisch koordinierter Ablauf der Support- und Maintenance-Services	Nein	Ja
Symantec-Vereinbarungsnummer (SAN)	Ja	Ja

* Express-Elemente gelten auch für Behörden und Bildungseinrichtungen, die sich alternativ für eine Aufnahme in das Rewards Program entscheiden können, um bei entsprechender Qualifizierung zusätzliche Preisnachlässe zu erhalten.

** Punkte basieren auf dem der jeweiligen SKU zugewiesenen Punktwert multipliziert mit der Zahl der Bestellungen für diese SKU.

Lizenzprogramme

Fragen

Weitere Informationen zu Lizenzprogrammen finden Sie im **PartnerNet** oder auf **Symantec.de.**

Kein Zugriff auf das PartnerNet? Auf **Seite 33** erfahren Sie, wie Sie den Zugriff beantragen können.

Überarbeitet: November 2008

Express

Das Symantec Express Program richtet sich an kleinere und mittelständische Unternehmen, die eine einfachere Methode zum Kauf einer bestimmten Anzahl von Lizenzen zur Nutzung innerhalb des Landes, in dem sie erworben werden, benötigen – ohne langwierige Vertragsverhandlungen. Käufer sind nicht an Verträge und Kaufverpflichtungen gebunden und können mit steigendem Bestellwert höhere Preisnachlässe erzielen.

Vorteile

- Verfügbar für alle Symantec-Softwareprodukte
- Geringe Mindestbestellmenge
- Mengenrabatte für das Gesamtvolumen pro Kauf
- Kein juristischer Vertrag erforderlich
- Keine über einen einmaligen Kauf hinausgehende finanzielle Verpflichtung

Programmelemente

Element	Express
Mindestbestellmenge	1 Server pro Transaktion oder 5 Desktop-Lizenzen
Vereinbarungstyp	Zertifikat
Rabatte	Pro Transaktion
Lizenzinstallationsrechte	Land, in dem Lizenzen gekauft werden
Dezentrale Einkäufe (für Niederlassungen/verbundene Unternehmen)	Nein
Verfügbare Support- und Maintenance-Services	Ja
Automatisch koordinierter Ablauf der Support- und Maintenance-Services	Nein
Symantec-Vereinbarungsnummer (SAN)	Ja

Express Program – Preiskategorien

Jede Preiskategorie entspricht einer Rabattstufe*, die auf den Gesamtbetrag des jeweiligen Kaufs angerechnet wird. Die Rabattstufen werden anhand des Produkts, der SKU-Menge, des Gesamtbestellbetrags, der Region und der geltenden Wechselkurse errechnet.

Express Program – Preiskategorien

Preiskategorien	Mindestbestellmengen
S	1
A	5–24
B	25–49
C	50–99
D	100–249
E	250–499
F	500+

* Rabatte werden dem Unternehmen gewährt, das die Bestellung bei Symantec aufgibt. Bei Channel-Bestellungen gewährt Symantec dem Channel-Partner Rabatte entsprechend der gültigen Preiskategorie. Der Preis für die Bestellung wird dann zwischen dem Kunden und dem Händler festgelegt.

Express-Lizenzprogramm

Für
Kleine und mittelständische Unternehmen, die eine bestimmte Anzahl von Lizenzen erwerben möchten, ohne einen Vertrag abzuschließen.

Fragen
Weitere Informationen finden Sie im PartnerNet oder auf Symantec.de.

Kein Zugriff auf das PartnerNet? Auf Seite 33 erfahren Sie, wie Sie den Zugriff beantragen können.

Überarbeitet: November 2008

Rewards

Das Symantec Rewards Program ermöglicht mittelständischen und großen Unternehmen sowie deren verbundenen Unternehmen einen rationalisierten Kauf von Softwareprodukten mit Vorteilen wie Mengenrabatten, feststehender Preisstruktur und dezentralem Einkauf unter einer **Symantec-Vereinbarungsnummer** (Symantec Agreement Number, SAN). Das Bündeln von Bestellungen im Rahmen des Rewards Licensing Program lohnt sich vor allem für multinationale Unternehmen.

Vorteile

- Verfügbar für alle Symantec-Softwareprodukte
- Belohnt Mengeneinkäufe und langfristige Geschäftsbeziehungen
- Einfache Vertragsabwicklung über das Internet
- Kundenkontoverwaltung und -protokollierung über das Internet
- Koordinierter Ablauf der Support- und Maintenance-Services
- Einfacher Bestellprozess

* Rabatte werden der Beschaffungsstelle gewährt, die die Bestellung bei Symantec aufgibt. Bei Channel-Bestellungen gewährt Symantec dem Channel-Partner Rabatte entsprechend der gültigen Preiskategorie. Der Preis für die Bestellung wird dann zwischen dem Kunden und dem Händler festgelegt.

** Punkte werden als errechneter Wert ausgehend vom gekauften Produkt, der Bestellmenge, dem Bestellbetrag, der Region und der jeweiligen Währung zugewiesen. Weitere Informationen erhalten Sie im *Rewards Program-Programmhandbuch*.

Rewards Program – Preiskategorien

Jede Preiskategorie entspricht einer Rabattstufe*, die auf neue Käufe angerechnet wird. Preiskategorien basieren auf der Anzahl der Punkte, die beim Kauf gesammelt werden. Die Erstbestellung legt die anfängliche Preiskategorie fest. Durch Anrechnung der gesammelten Punkte erhält Ihr Unternehmen die Möglichkeit, in eine günstigere Preiskategorie zu wechseln. Preiskategorien für laufende Produktbestellungen werden jährlich anhand der im Programmvorjahr erworbenen Punkte angepasst.

Rewards Program – Preiskategorien

Preiskategorien	Mindestpunktzahl
A	6.000 – 11.999
B	12.000 – 19.999
C	20.000 – 49.999
D	50.000 – 99.999
E	100.000 und höher

Programmelemente

Element	Rewards
Mindestbestellmenge	6.000 Punkte bei Erstbestellung**
Vereinbarungstyp	Online-Vertragsbedingungen
Rabatte	Entsprechend den Programmbestimmungen/gesammelten Punkten
Lizenzinstallationsrechte	Entsprechend den Programmbestimmungen
Dezentrale Einkäufe (für Niederlassungen/verbundene Unternehmen)	Ja
Verfügbare Support- und Maintenance-Services	Ja
Automatisch koordinierter Ablauf der Support- und Maintenance-Services	Ja
Symantec-Vereinbarungsnummer (SAN)	Ja

Rewards Licensing Program

Für
Mittelständische bis große Unternehmen mit komplexer Einkaufsstruktur und hohen Bestellmengen.

Fragen
Weitere Informationen finden Sie im PartnerNet oder auf Symantec.de.

Kein Zugriff auf das PartnerNet? Auf Seite 33 erfahren Sie, wie Sie den Zugriff beantragen können.

Überarbeitet: November 2008

Government

Das Symantec Government Program richtet sich an berechtigte Regierungsbehörden, die eine bestimmte Anzahl von Lizenzen erwerben möchten – ohne unterzeichnete Verträge oder finanzielle Verpflichtungen. Es vereinfacht den Kauf einer größeren Anzahl von Lizenzen für die Nutzung innerhalb des Landes, in dem sie erworben werden, und ermöglicht es Behörden, mit steigendem Bestellwert höhere Preisnachlässe zu erzielen.

Vorteile

- Verfügbar für alle Symantec-Softwareprodukte
- Geringe Mindestbestellmenge
- Mengenrabatte für das Gesamtvolumen pro Kauf
- Kein juristischer Vertrag erforderlich
- Keine finanzielle Verpflichtung

Wer kann am Programm teilnehmen?

Das Government Licensing Program steht berechtigten Behörden auf Bundes-, Länder- und Gemeindeebene offen. Rabatte für berechtigte Behördenkunden können u. a. von exekutiven, legislativen, Justiz- oder Verwaltungsorganen in Anspruch genommen werden. Regierungsbehörden, die die Programmvoraussetzungen erfüllen, können auch öffentliche Organisationen wie die Vereinten Nationen und ihre zuständigen Organe, die NATO, staatliche Versorgungsbetriebe, Krankenhäuser, Bibliotheken sowie andere halbstaatliche Behörden sein. Davon ausgenommen sind akademische Einrichtungen. Partner liefern die landes- oder organisationsspezifischen Informationen zur Anspruchsberechtigung.

Government Program – Preiskategorien

Jede Preiskategorie entspricht einer Rabattstufe*, die auf den Gesamtbetrag des jeweiligen Kaufs angerechnet wird. Die Rabattstufen werden anhand des Produkts, der SKU-Menge, des Gesamtbestellbetrags, der Region und der geltenden Wechselkurse errechnet.

Government Program – Preiskategorien für Nord- und Südamerika

Preiskategorien	Mindestbestellmengen
S	1
A	5–249
H	250+

Government Program – Preiskategorien für Japan

Preiskategorien	Mindestbestellmengen
S	1
D	5–249
H	250+

Government Program – Preiskategorien für Kanada, Mexiko, Latein- und Südamerika, Europa, Naher Osten, Afrika und Asien/Pazifik

Preiskategorien	Mindestbestellmengen
S	1
A	5

Government Licensing Program

Für
Regierungsbehörden, die Lizenzmengen erwerben möchten, ohne einen Vertrag abzuschließen.

Fragen
Weitere Informationen finden Sie im PartnerNet oder auf Symantec.de.

Kein Zugriff auf das PartnerNet? Auf Seite 33 erfahren Sie, wie Sie den Zugriff beantragen können.

Programmelemente

Element	Government
Mindestbestellmenge	1 Server pro Transaktion oder 5 Desktop-Lizenzen
Vereinbarungstyp	Zertifikat
Rabatte	Pro Transaktion
Lizenzinstallationsrechte	Land, in dem Lizenzen gekauft werden
Dezentrale Einkäufe (für Niederlassungen/verbundene Unternehmen)	Nein
Verfügbare Support- und Maintenance-Services	Ja
Automatisch koordinierter Ablauf der Support- und Maintenance-Services	Nein
Symantec-Vereinbarungsnummer (SAN)	Ja

* Rabatte werden der Beschaffungsstelle gewährt, die die Bestellung bei Symantec aufgibt. Bei Channel-Bestellungen gewährt Symantec dem Channel-Partner Rabatte entsprechend der gültigen Preiskategorie. Der Preis für die Bestellung wird dann zwischen dem Kunden und dem Händler festgelegt.

Überarbeitet: November 2008

Academic

Das Symantec Academic Program richtet sich an Bildungseinrichtungen und gemeinnützige Organisationen, die eine geringe Anzahl von Lizenzen erwerben möchten – ohne unterzeichnete Verträge oder finanzielle Verpflichtungen. Es vereinfacht den Kauf kleiner Lizenzmengen für die Nutzung innerhalb des Landes, in dem sie erworben werden. Die gewährten Rabatte steigen mit der Größe jeder Bestellung.

Vorteile

- Verfügbar für alle Symantec-Softwareprodukte
- Geringe Mindestbestellmenge
- Mengenrabatte für das Gesamtvolumen pro Kauf
- Kein juristischer Vertrag erforderlich

Wer kann am Programm teilnehmen?

Bildungseinrichtungen, die sich für dieses Programm qualifizieren möchten, müssen zu Bildungszwecken verwaltet und betrieben werden (öffentliche oder private Schulen, Fachhochschulen, Universitäten usw.) und offiziell als solche vom zuständigen Ministerium bzw. der zuständigen Behörde anerkannt sein. Berechtigte Bildungseinrichtungen können u. a. auch Institute des Gesundheitswesen mit angeschlossenem Lehrbetrieb oder von einem berechtigten akademischen Institut betriebene Bibliotheken sein. Wohltätigkeitsorganisationen, die die Voraussetzungen erfüllen, können ebenfalls am Academic Licensing Program teilnehmen. Partner liefern die landesspezifischen Informationen zur Anspruchsberechtigung.

Academic Program – Preiskategorien

Jede Preiskategorie entspricht einer Rabattstufe*, die auf den Gesamtbetrag des jeweiligen Kaufs angerechnet wird. Die Rabattstufen werden anhand des Produkts, der SKU-Menge, des Gesamtbestellbetrags, der Region und der geltenden Wechselkurse errechnet.

Academic Program – Preiskategorien für Nord- und Südamerika

Preiskategorien	Mindestbestellmengen
S	1
A	5–249
H	250+

Academic Program – Preiskategorien für Japan

Preiskategorien	Mindestbestellmengen
S	1
D	5–249
H	250+

Academic Program – Preiskategorien für Europa, Naher Osten, Afrika und Asien/Pazifik

Preiskategorien	Mindestbestellmengen
S	1
A	5

Academic Licensing Program

Für
Bildungseinrichtungen und Wohltätigkeitsorganisationen, die Lizenzmengen erwerben möchten, ohne einen Vertrag abzuschließen.

Fragen
Weitere Informationen finden Sie im PartnerNet oder auf Symantec.de.

Kein Zugriff auf das PartnerNet? Auf Seite 33 erfahren Sie, wie Sie den Zugriff beantragen können.

Programmelemente

Element	Academic
Mindestbestellmenge	1 Server pro Transaktion oder 5 Desktop-Lizenzen
Vereinbarungstyp	Zertifikat
Rabatte	Pro Transaktion
Lizenzinstallationsrechte	Land, in dem Lizenzen gekauft werden
Dezentrale Einkäufe (für Niederlassungen/verbundene Unternehmen)	Nein
Verfügbare Support- und Maintenance-Services	Ja
Automatisch koordinierter Ablauf der Support- und Maintenance-Services	Nein
Symantec-Vereinbarungsnummer (SAN)	Ja

* Rabatte werden der Beschaffungsstelle gewährt, die die Bestellungen bei Symantec aufgibt. Bei Channel-Bestellungen gewährt Symantec dem Channel-Partner Rabatte entsprechend der gültigen Preiskategorie. Der Preis für die Bestellung wird dann zwischen dem Kunden und dem Händler festgelegt.

Überarbeitet: Juli 2009

Academic Subscription

Das Symantec Academic Subscription Program bietet staatlich anerkannten Bildungseinrichtungen eine flexible Möglichkeit zum Kauf von Softwarelizenzen auf Abonnementbasis, für die Essential Support (24x7) bereits im Kaufpreis inbegriffen ist. Die Softwarelizenzen können problemlos erworben und verwaltet werden und tragen so dazu bei, die Gesamtbetriebskosten für Softwarelizenzen zu reduzieren.

Warum Symantec Academic Subscription?

Das Academic Subscription Program ist ein Mietprogramm auf Vertragsbasis, über das teilnahmeberechtigte Kunden ein Abonnement für bestimmte Symantec-Produkte für ein Jahr oder einen kürzeren Zeitraum zu einem Vorzugspreis erwerben können. Das Abonnement gilt innerhalb des Landes, in dem es erworben wird. Kunden erwerben die Menge an Lizenzen, die dem gesamten PC- und/oder Serverbestand, der Anzahl sämtlicher Vollzeitmitarbeiter (oder gleichwertig*) oder der Anzahl sämtlicher Vollzeitstudenten (oder gleichwertig*) entspricht. Lehrkräfte und Angestellte eines Kunden können eine Kopie der Software auf ihren persönlichen Heimcomputern nutzen. Zudem können Kunden Lizenzen für Vollzeitstudenten bestellen, die diese auf ihren eigenen Computern nutzen dürfen.

Vorteile

- Niedrige Erstbestellung für die Aufnahme in das Programm
- Unkomplizierte und praktische Abonnementlizenzen
- Essential Support bei allen Produkten inbegriffen
- Lehrkräfte/-angestellte können Produkte auf ihren Heimcomputern nutzen
- Studentenoption
- Jährlich verlängerbare Lizenzvereinbarung
- Koordinierter Ablauf sämtlicher im Rahmen des Programms erworbenen Lizenzen

Wer kann am Programm teilnehmen?

Bildungseinrichtungen, die sich für dieses Programm qualifizieren möchten, müssen zu Bildungszwecken organisiert und betrieben werden (öffentliche oder private Schulen, Fachhochschulen, Universitäten usw.) und offiziell als solche vom zuständigen Ministerium bzw. der zuständigen Behörde anerkannt sein.

Academic Subscription Program – Preiskategorien

Für die Teilnahme am Academic Subscription Program muss ein Kunde eine Erstbestellung über mindestens 250 Einheiten oder einen Gesamtbestellwert in Höhe von 5.000 US-Dollar laut unverbindlicher Preisempfehlung einreichen. Die Anzahl der in der Erstbestellung aufgeführten Einheiten legt die anfängliche Preiskategorie des Kunden innerhalb des Programms fest.**

Erstbestellungen können eingereicht werden, sobald der Kunde das Begrüßungsschreiben mit der Symantec-Vereinbarungsnummer (SAN) für das Academic Subscription Program von Symantec erhalten hat. Eine Erstbestellung muss innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt des Begrüßungsschreibens zusammen mit dem Academic Subscription Program-Arbeitsblatt eingereicht werden.

Preiskategorien	Mindestbestellmengen
A	250–499
B	500–999
C	1.000–4.999
D	5.000–9.999
E	10.000+

Abonnementverlängerungszeitraum

Jedes Jahr werden Kunden von Symantec über ihren bevorstehenden Abonnementverlängerungszeitraum benachrichtigt. Der jährliche Abonnementverlängerungszeitraum für das Academic Subscription Program richtet sich nach dem Startdatum des Vertrags.

Nutzungsrechte für Heimcomputer

Während der Laufzeit eines Abonnements haben die Lehrkräfte und Angestellten eines Kunden das Recht, eine Kopie des im Rahmen des Academic Subscription Program zur Verfügung gestellten Desktop-basierten Produkts auf ihren persönlichen Heimcomputern zu nutzen. Für die betreffenden Lehrkräfte bzw. Angestellten muss das aktuelle Beschäftigungsverhältnis bestehen bleiben, damit sie die Rechte zur privaten Nutzung in Anspruch nehmen können. Es ist kein separater Erwerb einer Lizenz für die private Nutzung erforderlich. Die Rechte zur privaten Nutzung sind in den Academic Subscription-Lizenzgebühren enthalten.

Fortsetzung ▶

* Siehe im Abschnitt "Berechnung des Vollzeitstatus" auf der nächsten Seite.

** Rabatte werden der Beschaffungsstelle gewährt, die die Bestellung bei Symantec aufgibt. Bei Channel-Bestellungen gewährt Symantec dem Channel-Partner Rabatte entsprechend der gültigen Preiskategorie. Der Preis für die Bestellung wird dann zwischen dem Kunden und dem Händler festgelegt.

Überarbeitet: Juli 2009

Academic Subscription (Fortsetzung)

Option für Nutzung durch Studenten bei Hochschulkunden

Während der Laufzeit eines Abonnements kann ein Hochschulkunde Studentenlizenzen für Vollzeitstudenten bestellen, die diese auf ihren eigenen Computern nutzen dürfen. Die Hochschule muss eine Kopie für jeden Studenten bestellen, wobei sich die Menge aus dem weiter unten beschriebenen Berechnungsmodus für die Studentenzahl ergibt. Studenten müssen ihren aktuellen Immatrikulierungsstatus aufrechterhalten, um die Nutzungsrechte für Studenten in Anspruch nehmen zu können. Welche Produkte für eine Nutzung durch Studenten verfügbar sind, können Sie der aktuellen Academic Subscription-Preisliste entnehmen.

Berechnung des Vollzeitstatus

Bei der Festlegung der Gesamtzahl der Beteiligten mit Vollzeitstatus (VZS) für die Teilnahme einer Hochschule am Academic Subscription Program ist der nachfolgende Berechnungsmodus zu verwenden.

Lehrkräfte/Angestellte:

- Vollzeitlehrkräfte (= 1 VZS)
- Teilzeitlehrkräfte (= 1/3 eines VZS)
- Vollzeitangestellte (= 1 VZS)
- Teilzeitangestellte (= ½ eines VZS)

VZS insgesamt für Lehrkräfte/Angestellte

Anzahl Studenten für die Studentenoption und von der Hochschule verwaltete Software, für die eine Nutzung durch Studenten abgedeckt werden muss:

- Vollzeitstudenten (= 1 VZS)
- Teilzeitstudenten (= 1/3 eines VZS)

VZS insgesamt für Studenten

Symantec Academic Subscription-Lizenzprogramm

Für

Staatlich anerkannte Bildungseinrichtungen, die eine flexible Möglichkeit zum Kauf von Softwarelizenzen auf Abonnementbasis benötigen, für die Support bereits im Kaufpreis inbegriffen ist.

Fragen

Weitere Informationen finden Sie im PartnerNet oder auf Symantec.de.

Kein Zugriff auf das PartnerNet? Auf Seite 33 erfahren Sie, wie Sie den Zugriff beantragen können.

Programmelemente

Element	Academic Subscription
Mindestbestellmenge	250 Einheiten und $5.000 (unverb. Preisempfehlung)
Vereinbarungstyp	Vertrag
Rabatte	Pro Transaktion
Lizenzinstallationsrechte	Land, in dem Lizenzen gekauft werden
Dezentrale Einkäufe (für Niederlassungen/verbundene Unternehmen)	Nein
Verfügbare Support- und Maintenance-Services	Ja
Konsolidierung von Support- und Maintenance-Services	Nein
Symantec-Vereinbarungsnummer (SAN)	Ja

Überarbeitet: November 2008

Enterprise Options

Symantec Enterprise Options ist ein Vorauszahlungsprogramm für den Erwerb von Lizenzen. Es erlaubt großen nationalen und internationalen Unternehmen, innerhalb eines bestimmten Zeitraums neue Lizenzen einer spezifischen Symantec-Produktfamilie auf bestimmten Betriebssystemplattformen mit festen Rabattstufen bis zu einem gewissen Pauschalbetrag zu installieren. Enterprise Options sind ausgehandelte vertragliche Verpflichtungen, die es Symantecs größten internationalen Unternehmenskunden ermöglichen, neue Lizenzen noch flexibler bereitzustellen und selbstständiger zu verwalten – zu einem vorausgezahlten, vergünstigten Festpreis. Mit dem automatisierten Online-Verwaltungssystem können Kunden selbstständig die Installation neuer Lizenzen steuern und anpassen – und zwar wann und wo sie sie benötigen.

Vorteile

- Verfügbar für die meisten Symantec-Softwareprodukte
- Flexible Installationsrechte, so dass Unternehmenskunden mit wechselnden Anforderungen Schritt halten und gleichzeitig die Kosteneinsparungen eines individuell angepassten Vorauszahlungsprogramms für den Erwerb von Lizenzen nutzen können
- Koordinierter Ablauf der Support- und Maintenance-Services
- Flexible und selbstverwaltete Installation neuer Lizenzen, wenn sie benötigt werden
- Die Online-Kontoverwaltung rationalisiert den Einkauf, die Verwaltung und die Erfassung neuer Lizenzinstallationen

Starten des Lernprogramms

Um eine Tour der Enterprise Options "Online-Anwendung für Standortlizenzen" zu starten, **klicken Sie hier.**

Enterprise Options-Lizenzprogramm

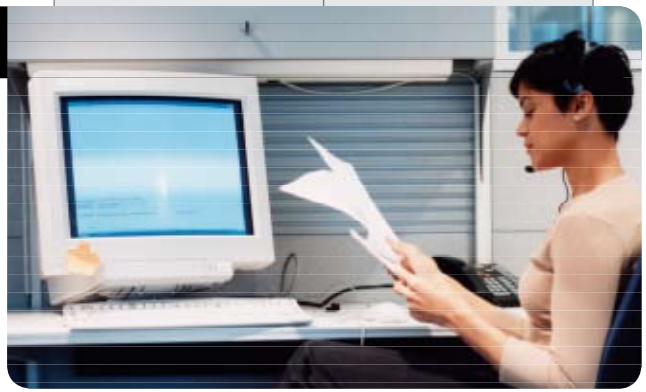
Für
Große internationale Unternehmen, die eine flexible, unternehmensintern verwaltete Lizenzierung für Großprojekte oder komplexe Lösungen benötigen..

Fragen
Weitere Informationen finden Sie im PartnerNet oder auf Symantec.de.

Kein Zugriff auf das PartnerNet? Auf Seite 33 erfahren Sie, wie Sie den Zugriff beantragen können.

Programmelemente

Element	Enterprise Options
Vereinbarungstyp	Juristischer Vertrag
Dezentraler Einkauf	Ja
Automatisch koordinierter Ablauf der Support- und Maintenance-Services	Ja
Fest zugeordneter Kundenbetreuer	Ja
Rund um die Uhr verfügbares Vertragsverwaltungskonto	Ja
Symantec-Vereinbarungsnummer (SAN)	Ja



Lizenzportal Lizenzübertragungen

Überarbeitet: November 2008

Symantec stellt Kunden und Partnern Tools wie das Lizenzportal und Prozesse wie die Lizenzübertragung zur Verfügung, um ihnen die Verwaltung ihrer Softwarelizenzen und die Einhaltung der Lizenzbestimmungen so einfach wie möglich zu machen. Diese Funktionen unterstützen Kunden darüber hinaus bei der selbstständigen Verwaltung von Lizenzen innerhalb ihrer Softwareumgebungen. Sie können Ihren Kunden aber auch bei dieser Aufgabe zur Hand gehen, indem Sie die folgenden Seiten als Wegweiser nutzen.

Lizenzportal

Das **Lizenzportal** ist ein Online-Tool, mit dessen Hilfe Benutzer Lizenzschlüssel beziehen, technische Kontaktpersonen für Maintenance-/Supportabonnements registrieren, bestehende Lizenzberechtigungsdaten verwalten und Benachrichtigungen zu Software-Versions-Upgrades verarbeiten können.

Lizenzübertragungen

Die **Lizenzübertragungsrichtlinie** von Symantec ermöglicht Kunden ein hohes Maß an Flexibilität bei der Übertragung von Symantec-Software auf verschiedene Hardwarekomponenten in ihren IT-Umgebungen. Damit können Kunden eine aktuelle Softwarelizenz und die noch verbleibende Supportdauer von einem Computersystem auf ein anderes verschieben. Die Anfragen sind in der Regel auf Änderungen in der IT-Umgebung eines Unternehmens zurückzuführen, z. B. die Implementierung einer neuen Serverplattform oder eines neuen Betriebssystems. Anfragen ergeben sich zudem aus dem Wunsch des Kunden, den Funktionsumfang durch Ausbau des Produktbestands zu verbessern (durch Übertragung auf ein Produkt mit eher vollständigem Funktionsumfang, das die Funktionen des Produkts mit geringerem Funktionsumfang beinhaltet).

Lizenzierung

Fragen

Weitere Informationen zum **Lizenzportal** und zur **Lizenzübertragung** sind im PartnerNet verfügbar. Detaillierte Benutzeranleitungen für das Lizenzportal finden Sie im **Benutzerhandbuch für die Lizenzverwaltung.**

Kein Zugriff auf das PartnerNet? Auf **Seite 33** erfahren Sie, wie Sie den Zugriff beantragen können.

Überarbeitet: November 2008

Lizenzportal

Das Lizenzportal ist ein Online-Tool, mit dessen Hilfe Benutzer selbstständig Lizenzschlüssel beziehen, technische Kontaktpersonen für Maintenance-/Supportabonnements registrieren, bestehende Lizenzberechtigungsdaten verwalten und Benachrichtigungen zu Software-Versions-Upgrades verarbeiten können.

Wann sollten Sie das Lizenzportal verwenden?

Über das Lizenzportal lassen sich die meisten Symantec-Produkte und -Services verwalten. Jedes Lizenzzertifikat gibt an, worum es sich bei dem betreffenden Produkt handelt. Manchmal enthält das Zertifikat auch einen bzw. mehrere Lizenzschlüssel. Wenn ein Lizenzschlüssel auf dem Zertifikat vermerkt ist, erübrigt sich die Registrierung oder Aktivierung des Produkts im Lizenzportal. Verwenden Sie das **Lizenzportal** nur dann zur Anforderung eines Produktschlüssels und Aktivierung eines Produkts, wenn ein Schlüssel erforderlich und auf einem Zertifikat kein Schlüssel vermerkt ist. Alle Maintenance-Abonnements müssen registriert sein, um Software-Maintenance und Technischen Support, einschließlich Content-Updates und Software-Versions-Upgrades, in Anspruch nehmen zu können.

Wer sollte das Lizenzportal verwenden?

Das Lizenzportal ist für Endkunden vorgesehen. Kunden können die Verwendung des Lizenzportals jedoch auch an ihren Channel-Partner delegieren, der dann in ihrem Auftrag die erforderlichen Kundendaten eingeben und verwalten kann. Der Kunde bleibt jedoch für alle Aktivitäten, die in seinem Lizenzportalkonto ausgeführt werden, verantwortlich. Channel-Partner, die ein Lizenzportalkonto im Auftrag eines Kunden verwalten, müssen neu zugewiesene Lizenzschlüssel zur Produktaktivierung an den Kunden weiterleiten. Weitere Informationen erhalten Sie im **Benutzerhandbuch für das Lizenzportal und die Lizenzverwaltung**. Im Abschnitt "Freigeben eines Lizenzschlüssels" dieses Handbuchs erfahren Sie, wie ein Kunde seine Lizenzinformationen für Sie freigeben kann.

Funktionen des Lizenzportals

- **Lizenzschlüssel anfordern** – Hiermit können Sie schnell und einfach eine Registrierung durchführen, um Lizenzschlüssel für neu erworbene Produkte, für Versions-Upgrades und zum Verschieben von Lizenzen auf einen neuen Host zu erhalten. Wird nicht für Enterprise Flexible-Lizenzschlüssel verwendet.
- **Lizenzen verwalten** – Hiermit können Sie aktuelle Lizenzen anzeigen und verwalten, Lizenzen freigeben und benutzerdefinierte Daten zu Lizenzen aufzeichnen.
- **Enterprise Flexible** – Hiermit können Enterprise Flexible-Kunden Lizenzen für ihren Enterprise Flexible-Vertrag abrufen und verwalten.
- **Voucher Center** – Im Voucher Center können OEM-Kunden Gutscheine gegen Lizenzen einlösen.
- **FileConnect** – Mit dieser Funktion können Benutzer Software herunterladen.

Fortsetzung ▶

Lizenzportal (Fortsetzung)

Lizenzportalprozess

Wenn auf Ihrem Zertifikat ein Lizenzschlüssel vermerkt ist, müssen Sie die nachfolgenden Schritte nicht ausführen.

Neues Produkt/Maintenance	Software-Versions-Upgrade
Einloggen	Einloggen
"Lizenzschlüssel anfordern" auswählen	"Versions-Upgrade" auswählen
Seriennummer eingeben	Benachrichtigungs-ID eingeben
Produkt- und Support-Registrierungsinformationen eingeben	Zu aktualisierendes Produkt auswählen
Informationen bestätigen	Zu aktualisierende Menge auswählen
Schlüssel erhalten	Vorhandene Produkt- und Support-Registrierungsinformationen bearbeiten
Lizenzschlüssel dem Kunden zustellen	Schlüssel erhalten
	Lizenzschlüssel dem Kunden zustellen

Lizenzportal

Fragen

Weitere Informationen finden Sie im PartnerNet oder in den häufig gestellten Fragen zum Lizenzportal.

Kein Zugriff auf das PartnerNet? Auf Seite 33 erfahren Sie, wie Sie den Zugriff beantragen können.

Überarbeitet: November 2008

Lizenzübertragungen

Symantec Software License Transfer ist eine **Richtlinie**, die es Kunden ermöglicht, eine aktuelle Softwarelizenz und die noch verbleibende Supportdauer von einem Computersystem auf ein anderes zu verschieben. Die meisten Anfragen für Lizenzübertragungen betreffen unsere Verfügbarkeitssoftware. Die Anfragen sind in der Regel auf Änderungen in der IT-Umgebung eines Unternehmens zurückzuführen, z. B. die Implementierung einer neuen Serverplattform oder eines neuen Betriebssystems. Einige Lizenzübertragungen sind mit zusätzlichen Lizenzgebühren und entsprechender Entschädigung für den Partner verbunden. Bei Hostübertragungen fallen keine Zusatzgebühren an. Partner leiten die Lizenzübertragung für einen Kunden in der Regel dadurch ein, dass sie den Kunden ein Arbeitsblatt zur Lizenzübertragung ausfüllen lassen und dieses in seinem Namen bei ihrem Distributor einreichen. Eine kostenlose Lizenzübertragung wird von Ihrem Symantec Partner Account Manager zwecks interner Abwicklung bearbeitet.

Arten von Lizenzübertragungen

Es gibt fünf Arten von Lizenzübertragungen für Symantec-Software.

1. **Crossgrades** – Lizenzübertragung eines Produkts mit geringerem Funktionsumfang auf ein Produkt mit höherem Funktionsumfang, das die Funktionen des "geringeren" Produkts beinhaltet. (Die Abwicklung erfolgt über den Partner und Symantec Partner Account Manager.)
2. **Hostübertragungen** – Verschiebung einer Lizenz von einem Host auf einen anderen ohne Änderungen an Produkt, Plattform, Zähler oder Server/Prozessor. (Diese kostenlose Übertragung wird vom Kunden über das Lizenzportal durchgeführt.)
3. **Plattformübertragungen** (auch als "Betriebssystemübertragungen" bezeichnet) – Lizenzübertragung von einer Plattform (Betriebssystem) auf eine andere ohne Änderungen an Produkt, Zähler oder Server/Prozessor. (Die Abwicklung erfolgt über den Partner und Symantec Partner Account Manager.)
4. **Server-/Prozessorübertragungen** – Lizenzübertragung von einer Server-/Prozessorkategorie auf eine andere ohne Änderungen an Produkt, Zähler oder Plattform. (Die Abwicklung erfolgt über den Partner und Symantec Partner Account Manager.)
5. **Lizenzzählerübertragungen** – Lizenzübertragung von einem Zähler auf einen anderen. (Die Abwicklung erfolgt über den Partner und Symantec Partner Account Manager.)

Competitive Upgrades und Size-Crossgrades werden von dieser Richtlinie nicht abgedeckt. Die Lizenzübertragungsrichtlinie gilt ebenso wenig in Fällen, bei denen infolge einer Fusion/Akquisition oder einer Veräußerung eine Änderung des Kunden-/Unternehmensnamens erforderlich ist. Hier gilt die Lizenzzuweisungsrichtlinie von Symantec (Symantec License Assignment Policy).

Fortsetzung ▶

Überarbeitet: November 2008

Lizenzübertragungen (Fortsetzung)

Starten einer Lizenzübertragung

Kunden können über das **Lizenzportal** eine kostenlose Hostübertragung durchführen. Bei allen anderen Lizenzübertragungen sind zwei Schritte erforderlich: Sie müssen Ihrem Kunden beim Ausfüllen des Symantec License Transfer Worksheet (Arbeitsblatt zur Lizenzübertragung) helfen, um evtl. anfallende Lizenz-/Supportgebühren zu berechnen. Die Lizenzübertragungsrichtlinie und das Arbeitsblatt zur Lizenzübertragung finden Sie im **PartnerNet**. Das ausgefüllte Arbeitsblatt wird anschließend dem Distributor vorgelegt, der den Übertragungsprozess in Zusammenarbeit mit Symantec Order Operations abschließt.

1. **Lizenzübertragung** – Leiten Sie eine Lizenzübertragung ein, indem Sie ein Arbeitsblatt für die Lizenzübertragung ausfüllen. Zu den Angaben für das Arbeitsblatt zählen grundlegende Kundendaten, die ursprüngliche Auftragsnummer und die ursprüngliche Bestellnummer. Ihr Symantec Partner Account Manager kann Ihnen dabei behilflich sein, fehlende Nummern ausfindig zu machen. In einem Dropdown-Menü kann eine entsprechende Server-/Prozessorübertragung angegeben werden. Nach dem Eintragen der erforderlichen Informationen berechnet das Arbeitsblatt automatisch eventuell anfallende neue Lizenz-/Supportgebühren.
2. **Senden des Arbeitsblatts an Symantec** – Nachdem Sie das Arbeitsblatt mit dem Kunden durchgegangen sind, senden Sie das ausgefüllte Arbeitsblatt an Ihren Distributor oder Symantec Partner Account Manager, der die Lizenzübertragung an die Auftragsbearbeitung weiterleitet. Ihr Symantec Partner Account Manager bearbeitet das Arbeitsblatt und kümmert sich um die Lizenzübertragung, sofern mit der Transaktion keine Gebühren verbunden sind.

Lizenzübertragungen

Fragen

Einzelheiten entnehmen Sie bitte der Lizenzübertragungsrichtlinie und dem Arbeitsblatt zur Lizenzübertragung im **PartnerNet**. Die Richtlinie finden Sie auch auf **Symantec.de**.

Kein Zugriff auf das PartnerNet? Auf **Seite 33** erfahren Sie, wie Sie den Zugriff beantragen können.

Produkt-Upgrades

Überarbeitet: November 2008

Software-Versions-Upgrade Symantec-Kunden mit gültiger Maintenance-/Supportlizenz* für ein Unternehmensprodukt haben Anspruch auf ein Software-Versions-Upgrade für ein neues Release des betreffenden Produkts. Upgrade- berechtigte Lizenzeigentümer werden von Symantec benachrichtigt, sobald ein Versions-Upgrade zur Verfügung steht, und erhalten Anleitungen zum Herunterladen der neuen Software.

Warum Software-Versions-Upgrades?

Über den Maintenance-/Supportservice erhalten berechtigte Kunden ohne Aufpreis die jeweils aktuellste Softwareversion. Durch den Einsatz der neuen Software, die im Rahmen des Software-Versions-Upgrades bereitgestellt wird, wird u. U. auch die Funktionalität verbessert sowie die zentralisierte Verwaltung oder Richtlinieneinhaltung für Kunden vereinfacht.

Wer erhält ein Software-Versions-Upgrade?

Unternehmen können für jedes qualifizierte, durch einen gültigen Support- und Maintenance-Vertrag abgedeckte Produkt ein kostenloses Software-Versions-Upgrade anfordern. Die Initiative für das Software-Versions-Upgrade geht vom vertraglich bestimmten Lizenzeigentümer (siehe unten "Was passiert bei einem Software-Versions-Upgrade?") aus. Wenn ein Einkäufer des Unternehmens als Ansprechpartner angegeben ist, empfiehlt Symantec, einen qualifizierten IT- oder Sicherheitsspezialisten, der für die Installation und Verwaltung des betreffenden Produkts zuständig ist, mit der Durchführung des Versions-Upgrades zu beauftragen.

Für welche Produkte werden Software-Versions-Upgrades bereitgestellt?

Jedes Produkt von Symantec, für das eine neue Version auf den Markt kommt, beinhaltet automatisch ein Software-Versions-Upgrade. Das Software-Versions-Upgrade steht ab dem offiziellen Veröffentlichungsdatum der neuen Symantec-Software zur Verfügung. Voraussetzung für den Erhalt eines Software-Versions-Upgrades ist, dass Kunden über eine gültige Maintenance-/Supportlizenz für die Vorläuferversion des betreffenden Produkts verfügen.

Benachrichtigung zum Software-Versions-Upgrade

Wenn ein Lizenzeigentümer eine gültige E-Mail-Adresse bei Symantec registriert hat, erfolgt die Benachrichtigung zum Software-Versions-Upgrade automatisch per E-Mail. Andernfalls wird der Eigentümer per Post unter der bei Symantec angegebenen Adresse benachrichtigt.

Wenn eine Benachrichtigung den Kunden weder per E-Mail noch per Post erreicht, kann dieser Upgrade-Benachrichtigungen mit den folgenden Schritten aus dem **Lizenzportal** abrufen:

- Loggen Sie sich ein oder erstellen Sie ein Konto.
- Wählen Sie nach dem Einloggen die Schaltfläche "Versions-Upgrade" aus.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Ich habe keine Benachrichtigungs-ID".
- Folgen Sie den auf den Seiten angezeigten Anweisungen, um das Upgrade zu beziehen.

* Maintenance/Support wird für einen bestimmten Zeitraum erworben. "Gültig" bedeutet, dass dieser Zeitraum nicht abgelaufen und die Supportvereinbarung in Kraft ist.

Fortsetzung ▶

Überarbeitet: November 2008

Produkt-Upgrades (Fortsetzung)

Was passiert beim Software-Versions-Upgrade?

Nachdem eine neue Softwareversion veröffentlicht wurde, informiert Symantec Kunden per Post oder E-Mail darüber, dass ein Software-Versions-Upgrade zur Verfügung steht. Die Benachrichtigung leitet die Kunden auf eine Website mit Anleitungen zum Beziehen ihres Software-Versions-Upgrades weiter.

Die meisten Software-Versions-Upgrade-Kunden sind berechtigt, eine Kopie des physischen Medien-Kits pro Seriennummer anzufordern. Auf der Software-Download-Website **FileConnect** kann in einem kurzen Auswahlprozess die gewünschte Liefermethode angegeben werden. In einigen Fällen wird die Lieferung physischer Medien von Ihnen als Symantec-Partner verwaltet.

Warum gültige Maintenance-/Supportvereinbarungen wichtig sind

Kunden, deren Maintenance-/Supportvereinbarungen nicht mehr gültig sind, können den Zugang zu den neuesten Produkt-Upgrades, Produktfunktionen und Reparaturen, auf die sie unter ihrer Maintenance-/Supportvereinbarung Anspruch haben, verlieren und so ihre Unternehmensumgebungen unnötigen Risiken aussetzen.

Produkt-Upgrades

Fragen

Weitere Informationen zu **Software-Versions-Upgrades** finden Sie auf Symantec.de.

Wenden Sie sich an Ihren Symantec Partner Account Manager oder an den Symantec-**Kundenservice**. Der Kundenservice bearbeitet nicht-technische Fragen zur Lizenzierung und zu Seriennummern für Unternehmensprodukte von Symantec..

Software-Versions-Upgrades und Aktualisierungen der Angaben zu Kontaktpersonen können direkt im **Lizenzportal** durchgeführt werden.
Für das Download muss die Seriennummer des Produkts angegeben werden.

Kundenservice

Überarbeitet: November 2008

Sie erhalten Unterstützung von Symantec beim Erwerb von Produkten und Services sowie zu jedem Zeitpunkt während Ihrer geschäftlichen Beziehung mit unserem Unternehmen. Der Kundenservice bietet nicht-technischen Support, damit Ihre geschäftliche Zusammenarbeit mit Symantec Ihren Erfordernissen gerecht wird und Ihre Erwartungen mehr als erfüllt.

Beispiele für Unterstützung durch den Kundenservice

- Allgemeine Produktinformationen
- Symantec.de-Schulung und -Support
- Anforderung und Verwaltung neuer Lizenzschlüssel oder Seriennummern für die Produktaktivierung
- Lizenzportal-Schulung und -Support
- Anforderung oder Verarbeitung von Benachrichtigungs-IDs für Software-Versions-Upgrades
- Hilfe bei der Installation von Lizenzschlüsseln/-dateien
- Nutzung und Zugriff auf MySymantec für die Unterstützung bei der SAN-Verwaltung und der Inventarisierung von Produktlizenzen
- Verwendung und Zugriff auf FileConnect für Softwaredatei-Downloads und die Anforderung physischer Medien
- Weiterleitung von Partner- und Kundenproblemen
- Verarbeitung von Retourengenehmigungen (RMAs)
- Verwaltung der Profildaten für das Kundenkonto

Für beschleunigte Unterstützung erforderliche Informationen

Mit den folgenden Angaben helfen Sie dem Kundenservice, schneller Antworten auf Ihre Fragen zu finden. Geben Sie mindesten eine der folgenden Kennungen an:

- Kundennummer
- Zertifikatsnummer
- Seriennummer
- Referenznummer
- Versions-Upgrade-Berechtigungs-ID
- Auftragsnummer

Kundenservice

Fragen
Suchen Sie die entsprechende Telefonnummer, unter der Sie den Kundenservice erreichen.

Besuchen Sie die **Kundenservice-Website**, um:

- Online einen MySupport-Fall zu öffnen – zwecks Protokollierung und Beantwortung wird eine Fallnummer zugewiesen
- Die Supportdatenbank von Symantec zu durchsuchen

Technischer Support

Überarbeitet: November 2008

Enterprise Technical Support hilft Symantecs Geschäftspartnern und deren Kunden, maximalen und langfristigen Nutzen aus Symantec-Lösungen zu ziehen. Symantec konzentriert sich in erster Linie darauf, Partnern und Kunden die Tools, Ressourcen und technischen Supportleistungen an die Hand zu geben, die sie benötigen, um das Funktionsspektrum der Symantec-Produkte optimal nutzen können. Dies geschieht je nach Bedarf entweder über spezielle Partner, die für die Bereitstellung von Supportleistungen geschult und autorisiert sind, oder direkt durch Symantec.

Symantec-Angebote zum Technischen Support für Unternehmenskunden

Symantec beschäftigt über 2.000 erfahrene Mitarbeiter im Technischen Support, die in weltweit mehr als 20 regionalen Supportzentren direkten Support (in englischer Sprache) für Unternehmenskunden leisten. **Für 11 Sprachen** ist zudem Support in der Landessprache verfügbar.

Symantec leistet technischen Support per Telefon, auf elektronischem Weg und/oder am Kundenstandort. Dies hängt davon ab, welchen Schweregrad der Kunde oder der Partner (der dem Kunden hilft) dem Problem zuweist, und welche Supportservices der Kunde im Einzelnen erworben hat. Um Symantec Partner Program-Partner (ausgenommen das Technical Assistance Partner Program oder das Technical Support Partner Program) zum Öffnen eines technischen Supportfalls im Namen eines Kunden zu autorisieren, muss der Kunde einen oder mehrere Partnerkontaktpersonen als namentlich genannte Kontaktperson auf dem Symantec-Zertifikat angeben und registrieren. **Einzelheiten** zur Angabe namentlich genannter technischer Kontaktpersonen finden Sie auf Symantec.de

Neben der Beantwortung von technischen Supportanfragen oder der Behebung technischer Probleme umfasst der Enterprise Technical Support auch eine Upgrade-Versicherung, die Kunden zum Zugriff auf Software-Versions-Upgrades und Content-Upgrades (falls zutreffend) für die lizenzierten Produkte des Kunden berechtigt.

Das Enterprise Technical Support- und Maintenance-Angebot von Symantec umfasst drei Hauptservices.

Business Critical Services

Essential Support Services

Basic Maintenance Services

So erhalten Sie Technischen Support

Suchen Sie in unserer **Supportdatenbank** nach relevanten technischen Hinweisen, Artikeln und Dokumenten. Zusätzliche Informationen **und Ressourcen finden Sie auf der Symantec Enterprise Support-Website.**

Rufen Sie die **MySupport**-Website auf. Von dort können Sie viele Ihrer Supportanfragen online erstellen, aktualisieren und verwalten. Beim ersten Besuch werden Sie aufgefordert, ein kennwortgeschütztes Konto zu erstellen.

Fortsetzung ▶

Überarbeitet: November 2008

Technischer Support (Fortsetzung)

Der telefonische Support ermöglicht es Ihnen und Ihren Kunden, sich mit spezifischen Problemen zu Unternehmensprodukten von Symantec an ein Symantec Enterprise Support Services-Zentrum in Ihrer Region zu wenden. Eine Liste mit Telefonnummern für die Kontaktaufnahme mit dem Technischen Support finden Sie auf der Seite mit **Informationen und Unterstützung zum Unternehmenssupport**.

Eine Übersicht über die Leistungen des Technischen Supports für Partner erhalten Sie in der **Kurzanleitung zum Technischen Support für Partner.**

Weitere Einzelheiten zu den Softwarevorteilen, die unseren Partnern als Teilnehmer am Symantec Partner Program zur Verfügung stehen, finden Sie in der **Kurzanleitung zu Softwarevorteilen für Partner.**

Partnersupportprogramme

Symantec bietet den Teilnehmern an seinen Partnerprogrammen die Möglichkeit, ihren Unternehmenskunden über das Technical Assistance Partner Program und Technical Support Partner Program Zusatzleistungen anzubieten.

Das Technical Assistance Partner Program (TAPP) ermöglicht es Partnern, ihre Kenntnis der Umgebungen ihrer Kunden zu nutzen, um Zusatzleistungen wie technische Unterstützung als Ergänzung zum Symantec-Support und zu Maintenance-Verträgen anzubieten, die der Kunde erworben hat. Am TAPP teilnehmende Symantec-Partner erhalten technische Vorteile wie den direkten Zugang zum Symantec Advanced Technical Support Team oder Zugang zu den Kursen im Rahmen des Symantec Technical Training and Enablement-Programms. TAPP-Partner haben die Möglichkeit, sich enger mit dem Geschäftsumfeld ihrer Kunden sowie deren Bedarf an technischem Support vertraut zu machen und durch das Angebot einer breiten Palette von Lösungen und Zusatzleistungen ihre Umsatzchancen und die Kundentreue zu erhöhen. Um sich zu qualifizieren, müssen potenzielle TAPP-Partner ihre Fähigkeiten in den Bereichen Verkauf und technischer Support für bestimmte Produkte nachweisen. Sie müssen darüber hinaus den Status eines Symantec Partner Program Channel Platinum, Gold oder Silver Partner innehaben.

Die Teilnahme am Technical Support Partner Program (TSPP) erfolgt ausschließlich auf Einladung. Das Programm wird für strategische Zielmärkte angeboten. TSPP bietet berechtigten Partnern verstärkte technische und finanzielle Anreize, die seinen strengeren Teilnahmevoraussetzungen entsprechen. TSPP ermöglicht es berechtigten Partnern, unter Nutzung ihrer vorhandenen Supportinfrastrukturen und ihrer profunden Kenntnisse zu den Umgebungen ihrer Kunden direkten technischen Support für autorisierte Symantec-Verfügbarkeitsprodukte anzubieten. Am TSPP teilnehmende Symantec-Partner erhalten technische Vorteile wie direkten Zugang zum Symantec Advanced Technical Support Team sowie zu Symantecs internen, von Trainern durchgeführten Kursen im Rahmen des Technical Training and Enablement-Programms. Zur Teilnahme am TSPP werden nur Enterprise Channel Platinum Partner oder Global Strategic Partner eingeladen, die die erforderliche Qualifizierung aufweisen.

Technischer Support

Fragen

Auf weitere Informationen zum **Technischen Support** können Sie mithilfe der **Technical Support Partner Tools im PartnerNet zugreifen.**

Kein Zugriff auf das PartnerNet? Auf **Seite 33** erfahren Sie, wie Sie den Zugriff beantragen können.

Fortsetzung ▶

Partnerprogramme und Vorteile

Überarbeitet: November 2008

Ziel des Symantec Partner Program (SPP) ist es, hochwertige Leistungen, Wettbewerbsvorteile und nachhaltige Umsatzmöglichkeiten zu bieten und Unternehmen so für ihre Partnerschaft mit Symantec zu belohnen.

Die Mitgliedschaft im Symantec Partner Program bietet folgende Vorteile:

- Effektive Zusammenarbeit mit Symantec
- Zugriff auf Programme und Ressourcen, die Partner bei der Erschließung neuer Umsatzmöglichkeiten und ihrem geschäftlichen Erfolg unterstützen
- Schulungen und Weiterbildung, um Partner bei der Intensivierung ihrer Kundenkontakte zu unterstützen
- Möglichkeiten zur Sicherung von Wettbewerbsvorteilen

Entwickelt, um einem breiten Spektrum an Partnern einen hohen Nutzen zu bieten

Das Symantec Partner Program umfasst vier Partnerstufen – Channel, Services, Technology und Strategic. Die Channel-Partnerstufe ist wiederum in vier weitere Partnerstufen unterteilt. Die auf jeder Partnerstufe angebotenen Vorteile spiegeln den Beitrag und die Investitionen des jeweiligen Partners in die Partnerschaft mit Symantec wider.

Die Vorteile der Mitgliedschaft

Das Symantec Partner Program belohnt Investitionen und Leistungen von Partnern und bietet Channel-Partnern mit jeder höheren Partnerstufe des Partnerprogramms mehr Vorteile. Zu den Vorteilen für berechtigte Partner* gehören:

- **Softwarevorteil-Programme** umfassen interne Lizenzen, Evaluierungssoftware und NFR-Lizenzen. Lesen Sie dazu die **Kurzanleitung zu Softwarevorteilen** für Partner.
- Berechtigte Partner erhalten kostenlosen **bevorzugten technischen Support pro Supportanfrage** rund um die Uhr. Lesen Sie dazu die **Kurzanleitung zum Technischen Support für Partner.**
- **Schulungslehrpläne**, die zur Akkreditierung als **Symantec Sales Expert** (SSE) oder **Symantec Technical Specialist** (STS) führen, helfen Partnern, ihre Kenntnisse zu einzelnen Symantec-Produkten durch Online-Prüfungen unter Beweis zu stellen.
- Teilnahme an Rabatt- und Anreizprogrammen, soweit verfügbar, für berechtigte Partner in allen Regionen.

Weitere Informationen zu den Vorteilen für Partner in Ihrer Region erhalten Sie, wenn Sie auf der Website **http://www.symantec.com/de/de/partners/index.jsp** Ihr Land in der Dropdown-Liste auswählen.

* Die verfügbaren Vorteile hängen von der Partnerstufe innerhalb des Partnerprogramms ab und unterliegen regionalen Einschränkungen sowie Verfügbarkeitsbeschränkungen. Zudem können zusätzliche Teilnahmevoraussetzungen gelten.

Fortsetzung ▶

Überarbeitet: November 2008

Partnerprogramme und Vorteile (Fortsetzung)

PartnerNet

Über das PartnerNet greifen Sie auf Programminformationen, Vorteile, Tools und Ressourcen zu. Das PartnerNet ist unsere zentrale Anlaufstelle für Partner und ist in einer Reihe von Sprachen verfügbar, um Sie bei der Steigerung Ihrer Umsätze mit Symantec-Produkten zu unterstützen.

Kein Zugriff auf PartnerNet?

Falls Sie keinen Zugriff auf das PartnerNet haben, Ihr Unternehmen jedoch bereits ein Partner von Symantec ist, kann ein autorisierter Benutzer in Ihrem Unternehmen Ihnen den Zugriff auf das PartnerNet ermöglichen. Wenn Sie wissen möchten, an wen Sie sich wenden müssen, senden Sie uns eine E-Mail an die für Sie relevante regionale E-Mail-Adresse.

Regionale E-Mail-Adressen:

Nordamerika

Europa, Nahost, Afrika

Japan & Asien/Pazifik

Lateinamerika

Kennwort vergessen?

Sie können Ihr Kennwort zurücksetzen, indem Sie auf "Kennwort zurücksetzen" auf der Login-Seite des PartnerNet klicken.

Sie möchten Kontakte für Ihr Unternehmen hinzufügen oder aktualisieren?

Rufen Sie die Seite "Konto verwalten" im PartnerNet auf, um die Angaben zu den Kontaktpersonen in Ihrem Unternehmen hinzuzufügen oder zu ändern. Wenn Sie nicht die Hauptkontaktperson sind oder nicht über administrativen Rechte verfügen, bitten Sie die Hauptkontaktperson, diese Änderungen vorzunehmen. Informationen zur Hauptkontaktperson werden auf dieser Seite angezeigt.

So melden Sie sich an

- Besuchen Sie http://www.symantec.com/de/de/partners/index.jsp.
- Füllen Sie das Online-Anmeldeformular aus.
- Klicken Sie durch die standardisierte Symantec Partner Program-Online-Vereinbarung, und akzeptieren Sie diese.

Sobald Ihre Bewerbung von Symantec akzeptiert wurde und Sie im Programm registriert sind, erhalten Sie per E-Mail Ihre Login-Informationen für das PartnerNet.

Melden Sie sich jetzt an, und profitieren Sie von den Tools und Ressourcen, die ausschließlich für Symantec-Partner vorgesehen sind.

Partnerprogramme und Vorteile

Fragen
Nützliche Informationen auf einen Blick

Über Symantec

Symantec ist ein weltweit führender Anbieter für Sicherheits-, Speicher- und Systemverwaltungslösungen, die Privatkunden, Unternehmen und Institutionen bei der Sicherung und Verwaltung ihrer datengesteuerten Welt unterstützen. Unsere Software und Services bieten umfassenden und effizienten Schutz vor mehr Risiken an mehr Punkten als je zuvor, und vermitteln so Vertrauen, unabhängig davon, wo Daten verwendet werden oder gespeichert sind.

Symantec Limited
Ballycoolin Business Park
Blanchardstown
Dublin 15
Irland
Tel. : +353 1 803 5400
Fax : +353 1 820 4055
www.symantec.de

Copyright © 2009 Symantec Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Symantec, das Symantec-Logo und Veritas sind Marken oder eingetragene Marken der Symantec Corporation oder ihrer verbundenen Unternehmen in den USA oder in anderen Ländern. Andere Bezeichnungen können Marken anderer Rechteinhaber sein. 09/09 BR00326-GE

Confidence in a connected world.

symantec™